

INHALT

Marktübersicht Die wichtigsten CRM-Anbieter	32
CRM Das System muss genutzt werden	33
SCM RFID bei Manor und Migros	35
BI Prozesse und Tools werden zu Suiten	37

SCHWERPUNKT CRM, SCM UND BI



VON ERIC SCHERER

CRM in die Prozesse integrieren

Kundenverwaltungssysteme dürfen keine Anwendungsiseln sein, sondern müssen mit dem ERP-System integriert werden, um ihr Potential voll entfalten zu können.

CRM (Customer Relationship Management) ist eines der wenigen E-Hype-Schlagworte, das in den vergangenen Jahren auch in der praktischen Anwendung Spuren hinterlassen hat. So gaben im Rahmen der ERP-Zufriedenheitsanalyse 2005 (Enterprise Resource Planning) immerhin 26,8 Prozent der teilnehmenden Schweizer Unternehmen an, CRM-Systeme oder -Module einzusetzen, während beispielsweise das Thema Supply Chain Management (SCM) nur gerade mal bei 5,8 Prozent der Unternehmen Anwendung findet.

Bestandteil der ERP-Systemlandschaft

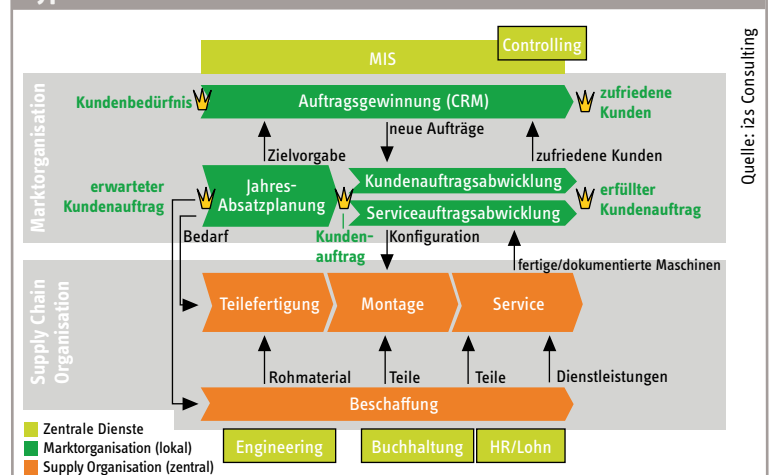
CRM ist dabei ein gutes Beispiel, das aufzeigt, wie Innovation durch IT vorangetrieben werden kann. Ohne das breite Angebot der vergangenen Jahre und die Medienaufmerksamkeit wäre das Thema aber kaum je auf so grosses Interesse und damit letztlich auch Akzeptanz gestossen. Ein weiterer Beitrag zum Erfolg waren die vergleichsweise geringen Kosten und die Verfügbarkeit von auch einfachen aber dennoch nützlichen Software-

angeboten. Anders als beispielsweise das Thema SCM haben CRM-Systeme so auch eine breite Verbreitung bei KMU gefunden.

Diese positive Entwicklung hat aber auch ihre Schattenseiten: CRM-Systeme sind häufig zu Inseln in der betrieblichen Applikationslandschaft von Unternehmen geworden und fristen ihr Dasein als erweiterte Adressverwaltungen. Dies liegt sicher auch daran, dass Vertrieb und Verkauf selber häufig eine Insel bilden. Die Adressbestände können von anderen Abteilungen nur unzureichend genutzt werden, und die Datenqualität kann auf Grund der Redundanzen nicht als hoch bezeichnet werden. In vielen Unternehmen wird es darum immer wichtiger, CRM-Systeme mit der ERP-Systemlandschaft zu verbinden. Diesen Umstand greifen immer mehr ERP-Anbieter auf und integrieren die klassischen CRM-Funktionen, etwa einfache Adressverwaltung und -recherche, Kontaktverwaltung, Pendenzenverwaltung und Kampagnenfunktion in ihre Systeme. Bei welchen Unternehmen empfiehlt es sich, CRM hauptsächlich als integrierte ERP-Funktion zu

betrachten? Die Antwort hierzu ist einfach: Überall dort, wo der Adress- und Interessentenstamm des klassischen CRM-Systems eine hohe Übereinstimmung mit dem Kunden- beziehungsweise Lieferantenstamm des ERP-Systems aufweist, ist eine weitgehende Integration sinnvoll. Hier ist CRM nicht nur ein reines Kontaktverwaltungswerkzeug, sondern Arbeitsumgebung für den Verkauf und Vertrieb aber auch für Einkauf und Beschaffung. Entsprechend hat sich neben CRM als kleiner Bruder der Begriff SRM

Typische Prozesslandschaft eines Industrieunternehmens



(Supplier Relationship Management) herausgebildet, der identische Funktionalitäten in Richtung Lieferanten bietet.

Neben der Kontaktfunktionalität sind analytische Funktionen wichtig. Es gilt hier, die Geschäftsbeziehung mit einem Kunden oder Lieferanten zu analysieren und zu bewerten, um daraus entsprechende Massnahmen ergreifen zu können. Welche Produkte bezieht ein Kunde regelmässig? Wo liegt die kundenspezifische Marge? Welche Veränderungen weist das Kundenverhalten auf?

Notwendige Mobilität

CRM entwickelt sich so von der ursprünglichen Kontaktverwaltung zu einem Werkzeug zur Auftragsgewinnung. Zu einer der zentralen Funktionen wird dabei die Fähigkeit, schnell und kundenorientiert Offerten für Produkte und Dienstleistungen zu erstellen und den Rücklauf von Offerten zu Aufträgen zu verfolgen.

In der Praxis hat sich auch hier ein entsprechendes Schlagwort herausgebildet. Man spricht von

SFA (Sales Force Automation). Mit der Erstellung von Offerten ist beinahe zwangsweise ein Brückenschlag in die klassische ERP-Welt notwendig, da sonst so grundlegende Funktionen wie Kalkulation und Preisfindung nicht richtig funktionieren. Die Herausforderung ist es daher, CRM als ganzheitliche und zunehmend mobile Arbeitsumgebung für den Verkäufer zu betrachten, die einfach zu bedienen ist und zahlreiche Funktionen und Informationen vereint.

Die Anforderungen sind dabei klar: Von der Bedienung her müssen die CRM-Funktionen eines ERP-Systems deutlich einfacher sein, als klassische ERP-Funktionen, die durch Sachbearbeiterinnen im Backoffice bedient werden. Des weiteren ist es notwendig, eine echte Mobilität zu gewährleisten. In vielen Fällen, etwa im Maschinen- und Anlagenbau, reicht eine online-Mobilität über GPRS-/UMTS-Karte nicht aus. Die Daten müssen in eine replizierte Datenbank auf einem Laptop geladen werden

und nach mehreren Tagen oder gar Wochen im Ausland, auf Montage oder auf Verkaufsmessen problemlos mit dem zentralen ERP abgeglichen werden können.

Konsequent ausbauen

Die Anforderungen liegen damit sowohl auf Anwender- als auch Anbieterseite. Auf der Anbieterseite müssen vor allem ERP-Anbieter ihre CRM-Funktionalität konsequent ausbauen. Ein erster Schritt hierzu ist es, die leidige und häufig noch immer anzutreffende Trennung der Adressstrukturen zwischen Einkauf und Verkauf zu vereinheitlichen. Auf der Anwenderseite muss CRM konsequent in die eigene Prozesslandschaft integriert werden. Dazu ist es in einem ersten Schritt sinnvoll, sich der Aufgabe eines CRM-Moduls klar zu werden: CRM dient je nach Branche des Anwenderunternehmens der Kunden- oder der Auftragsgewinnung.

ERIC SCHERER IST GESCHÄFTSFÜHRER DER ZÜRCHER I2S CONSULTING. (SCHERER@I2S-CONSULTING.COM)

Die wichtigsten CRM-Anbieter im Überblick

System	reines CRM	ERP-Teil	B2C ¹⁾	B2B ²⁾	Infos
Abex Visual-Adress	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.abex.ch
Adito online	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.adito.ch
AG-VIP	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.profi-team.ch
Axilon CRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.axilon.de
Bison Solution	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.bison-solution.ch
Camos.Selling	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.camos.de
Carmen	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.cursor.de
CAS genesisWorld	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.cas.de
Cebus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.cebus.biz
Chordiant 5	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.chordiant.com
Cobra Adress Plus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.adress-plus.de
Combit Relationship Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.combit.net
CPWerx	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.cas-de.com
easySales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.maytec.net
EVI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.cursor.de
Finas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.brainforce.ch
FlowFact	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.flowfact.ch
Gedys IntraWare CRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.gedys-intraware.de
GIS CRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.gish.de
iAvenue	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.saratogasystems.de
iEnterprise	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.applix.de
infor:COM	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.infor.com
InaVIS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.inalog.ch
Oracle EnterpriseOne (vormals JD Edwards)	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.oracle.com
Jtheseus/Theseus	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.tesla.de
Laurus CRM Office Manager	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.laurus.ch
Marketing Manager	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.update.com

■ = ja, □ = nein; 1) Endkundengeschäft; 2) Geschäftskunden

System	reines CRM	ERP-Teil	B2C ¹⁾	B2B ²⁾	Infos
Microsoft CRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.microsoft.ch
Movex	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.intentia.ch
mySAP CRM	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.sap.ch
ORS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.bsiag.ch
P2plus	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.ap-informatik.ch
Pavone CRM/Sales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.pavone.de
Performis CRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.infosystem.ch
Pisa sales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.pisa.de
PortInfo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.bowi.de
proALPHA	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.codex.ch
Psipenta.com	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.psiag.ch
Readycrm	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.siemens.ch
Relavis CRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.relavis.com
Sales & Customer Relationship Management	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.sobis.com
Salesforce.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.salesforce.com
SalesLogix	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.sagesesam.ch
Selligent Xi	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.selligent.com
Siebel CRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.siebel.com
smartCRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.smartcrm.de
SQL-Business	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.libratech.ch
SSA CRM	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.ssaglobal.ch
Steps Business Solution	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.stepahead.ch
SuperOffice	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.superoffice.ch
swissCRM	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.swisscrm.info
TravelPro BEMA	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.distler.com
Weilgut CRM Suite	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.weilgut.ch
Wice	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	www.angelink.ch
WinCard CRM / Pro	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	www.team-brendel.ch

Quelle: Trovarit AG/Schwetz Consulting/InfoWeek